

APPENDIX B
Questionnaire in Thai

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสาขามีนบุรี

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท สาขาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสาขามีนบุรี ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับตัวท่าน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

50 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมปลาย

มัธยมปลาย

อาชีวศึกษา

ปริญญาตรี

สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

แม่บ้าน

ว่างาน/เกษียณ

พนักงานบริษัท

ข้าราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เจ้าของธุรกิจ

อื่นๆ.....

5. รายได้/เดือน

ไม่มีรายได้

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001 -- 20,000 บาท

20,001 -- 30,000 บาท

30,001 -- 40,000 บาท

40,001 -- 50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการต่างๆ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพน้ำ

| หัวข้อ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2.1.1 ปริมาณน้ำมีใช้อย่างพอเพียง | | | | | |
| 2.1.2 ความแรงของน้ำ (แรงดันน้ำ) | | | | | |
| 2.1.3 ความสะอาดของน้ำ | | | | | |
| 2.1.4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพน้ำ | | | | | |

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| หัวข้อ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2.2.1 ความสุภาพ อ่อนน้อม มีกริยามารยาท | | | | | |
| 2.2.2 ความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | | | | | |
| 2.2.3 ความรอบรู้ในงานและให้บริการด้วยความชำนาญ | | | | | |
| 2.2.4 ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 2.2.5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |

2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| หัวข้อ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2.3.1 การกรอกรับบัตรคิวเพื่อรอการรอรับบริการ | | | | | |
| 2.3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 2.3.3 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 2.3.4 ความชัดเจนของขั้นตอนและระบบการให้บริการ | | | | | |
| 2.3.5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |

2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

| หัวข้อ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2.4.1 ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสำนักงานและความสะดวกในการเดินทาง | | | | | |
| 2.4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 2.4.3 ความพอเพียงของที่นั่งรอ | | | | | |
| 2.4.4 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ | | | | | |
| 2.4.5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |

ส่วนที่ 3: คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้